

## 111年7月份1999焦點數據

最後更新 2022/8/3

項次	項目	本月數據	上月數據	去年同期	本年 累計平均	去年平均
一	人力情形					
(一)	員工人數(人)	69	69	68	68	68
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.42%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.63%	99.11%	98.63%	99.21%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.33%	91.43%	79.55%	89.18%	82.43%
三	*接聽率(%)	86.71%	53.87%	85.44%	76.75%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	3'23"	4'10"	3'12"	3'22"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	44"	3'29"	38"	1'45"	23"
六	話務量	68,673	103,208	82,984	83,389	69,889
(一)	文字應答	2,097	3,910	2,087	1,983	1,293
(二)	電話	66,576	99,298	80,897	81,406	68,596
	1.諮詢	10,722 16.10%	7,001 7.05%	20,424 25.25%	12,409 15.24%	18,677 27.23%
	2.通報派工	8,157 12.25%	10,057 10.13%	5,270 6.51%	6,654 8.17%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	8,655 13.00%	9,917 9.99%	9,202 11.37%	9,033 11.10%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	10,254 15.40%	19,304 19.44%	11,399 14.09%	8,818 10.83%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	2,399 3.60%	1,722 1.73%	3,585 4.43%	2,529 3.11%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	10,472 15.73%	10,070 10.14%	8,949 11.06%	9,637 11.84%	9,482 13.82%
	7.其它	15,917 23.91%	41,227 41.52%	22,068 27.28%	32,326 39.71%	18,024 26.28%

註：計算本年度累計平均因四捨五入之故，電話量與各細項合計略有不同。  
接聽率=接聽電話量/總進線量。